イ　事業計画書（様式２）

１　団体の状況　（１）団体の理念・基本方針等
団体の理念や基本方針等について記載してください。

１．活動理念

横浜市社会福祉協議会（以下、「本会」という）は、「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなでつくりだす」という活動理念のもと、活動しています。

本会は地域住民、福祉保健団体・施設、行政機関等が参加する会員組織であり、その幅広いネットワークを活かして、住民の福祉活動の活性化を進めるとともに、ニーズに基づく事業の実施により、地域における生活課題の解決・支援に取り組んでいます。

その取組を通じて、住民同士のつながり・支え合いの関係づくりや福祉意識の醸成といった環境整備を進め、「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会」の創出を目指しています。

２．基本方針

本会では、「人が地域で自分らしく生活しつづけること」を視点に、「住民の主体性」と「協働」を基本として取り組みを進めます。

その取り組みを計画的に遂行するため、平成７年度から住民、会員等関係者のニーズや意見を反映させた地域福祉活動計画を策定し、計画に基づいて事業を企画・実施しています。

現在の第４期（平成22～25年度）計画においては、【地域】【体制】【人材】を取り組みの柱に事業を展開しています。また、この３つの柱は第２期横浜市地域福祉保健計画とも整合性をとったものとなっています。

【活動指針の具体的取り組み】

（１）「つながり」を大切にする地域をつくる【地域】
　　地域の多様性に応じた福祉のまちづくりと福祉啓発を推進します。

（２）情報、支援が届くしくみをつくる【体制】
　　地域福祉の課題解決に向けた総合的支援体制を確立します。

（３）一人ひとりの参加で市民活動の輪を広げる【人材】
　　福祉人材の育成と市民活動の推進をはかります。

１　団体の状況　（２）財務状況

予算の執行状況、財務状況の健全性、安定した経営ができる基盤等について記載してください。

１　予算の執行状況について

予算については、法人運営部門と法人の実施している事業部門ごとに明確に区分して編成・執行しています。

執行にあたっては、会費や事業収入の確実な回収、資産運用による財源の捻出、入札や見積もり合わせによる効率的・効果的な経費支出に努めており、平成23年度資金収支決算は法人全体としてプラスとなっています。

２　財務状況の健全性

全会計で純資産（資産総額－負債総額）がプラスとなっており、負債の大部分は後述のとおり、横浜市の損失補償を受けている借入金であることから、経営は安定していると考えています。

また、短期的な支払い能力の指標となる流動比率（流動資産／流動負債）は、23年度末で一般会計が186.3％、公益事業特別会計が206.2％、年金共済事業特別会計298.7％と、いずれも100％を大きく超えており、支払い能力にも問題はありません。さらに、不測の事態にそなえ、計画的に積立を行って、より健全な財務状況となるよう努めています。

一般会計における貸借対照表上の借入金は、民間社会福祉施設整備のための資金貸付事業実施にともなう金融機関からの借入で、横浜市における施設施策に寄与するものであり、借入にあたっては横浜市の損失補償を受けています。また、現状における借入金については、遅滞なく返済していることから、法人経営に支障をきたすことはありません。

さらに、本借入金については、計画的な縮減に取り組むことを横浜市との協約（23年度～25年度）に位置づけ、23年度は約26億円を縮減しています。

３　安定した経営ができる基盤について

本会の財源は、各施設運営による指定管理料のほか、会員からの会費、介護保険事業収入、共同募金配分金、市民からの寄付金、市補助金、委託料等の多様な財源により構成されています。これらの財源をもとに、事業ごとに過去の実績や将来予測を踏まえた予算を編成し、予算に基づく執行管理を行うことにより、安定的に事業やサービスを実施しています。

また、寄付金や退職積立金などを目的別に積み立て、総額58億円を超える基金・積立金を醸成し、それらを原資として規程に基づいた適正な運用を行って、事業や法人運営のための財源を捻出しています。

さらに、指定管理施設の運営においては、指定管理料に加え、受託している施設の状況に併せ、指定管理外の事業実施により収益の向上（例：ウィリング横浜の介護支援専門員研修）をはかる取り組みや、事業収益の一部について積立を行うことより、不測時、緊急時の備えとする（例：地域ケアプラザ運営における財務調整積立金）取り組み等を行って、継続的かつ安定したサービス提供に努めています。

１　団体の状況　（３）応募理由

横浜市社会福祉センターの設置目的や事業内容等を踏まえ、応募した理由を記載してください。

本会は、「誰もが安心して自分らしく暮らせる　地域社会をみんなでつくりだす」ことが活動理念であり、社会福祉法に位置付けられた地域福祉を推進するための中核となる団体であり、住民の福祉活動の活性化を進めるとともに、ニーズに基づく事業の実施により、小地域における課題の解決・支援に取り組んでいます。小地域福祉を推進するためには、ボランティアの存在は不可欠であり、ボランティアの育成、活動を推進する施設である社会福祉センターの運営は、社協こそが担うべき施設であると考え、応募します。

１．施設の設置目的に沿った運営を行います。

社会福祉センターの設置目的は、「社会福祉を目的とする市民の相互交流及び活動の場を提供すること等により市民の福祉意識の高揚と主体的な福祉活動の推進を図り、もって市民の福祉の向上に寄与する」であり、本会が目指すべき目的と合致しています。

センターの設置にあたっては、構想段階から建設に向けた委員会を設置し、関係各所に建設促進に向けて陳情を行うとともに、設置主体となるべく働きかけを行ってきた経緯もあり、昭和56年の開設から管理運営について横浜市から委託・指定管理を受け、市民の相互交流や活動の場の提供、広く福祉に関する情報の提供、福祉活動団体やボランティア活動者の支援を行ってまいりました。施設の運営にあたっては、本会が多くの福祉保健関係者やセンターを利用する団体とともに、センターを育て、充実させてきたと自負しています。

２．社会福祉センターで実施する事業は本会の中核的な事業そのものです。

少子高齢化、単身世帯の増加等により、福祉保健ニーズが複雑化多様化する中で、介護保険制度をはじめとする公的な福祉サービス（公助）が重要である一方、住民主体による小地域における地域の支え合い（共助）の仕組を作っていくことが重要です。こうした中では、ボランティアの果たす役割はますます大きくなっており、活動が継続的に、安定して行えるよう基盤を整備していくことも重要です。

社会福祉センターの実施事業はボランティアセンター事業が中心であり、本会の中核的な事業そのものです。

本会としては、区社協や地域ケアプラザの各種事業や福祉保健活動拠点での地域に身近な活動に対するコーディネート機能を、より強化するとともに、社協のネットワークを最大限に生かし、市域の中核的なボランティアセンターである社会福祉センターの運営を通じて、新たなニードに対応した先駆的な活動を行うための団体の育成、団体間のネットワークづくりなど、市域での広域的な課題解決に取り組みます。

また、平成26年度以降、横浜市地域福祉保健計画と一体的に策定される予定の地域福祉活動計画推進上の課題発見・解決に向けた検討・推進にあたっても、社会福祉センターの機能を有効に活用し、同計画を推進したいと考えています。

３．開設当初から社会福祉センターの運営を行ってきた実績を活かし、利用者に安定的・継続的なサービス提供を行います。

昭和56年の社会福祉センター設置当初から継続的に運営しており、これまでの多くの利用者のニーズ、期待にこたえるよう運営を行ってきました。その間に築かれた利用者との信頼、施設の特性に応じたノウハウを活かし、良質かつ効率的な運営を進めます。

２　基本方針　（１）地域福祉に関する基本的な考え方

横浜市の地域福祉の向上に係る基本的な考え方について記載してください。

今後、地域において少子高齢化、単身世帯の増加等により、福祉保健ニーズが複雑化多様化する中で、生活を支えていく支援のあり方が大きく変化していくことが予想されます。

本会は地域福祉の一翼を担う役割を改めて自覚し、取り巻く喫緊の課題にも対応しつつ、長期的な視野に立ち、課題解決に向けて取り組むことで、将来的に変動していく地域においても、的確な支援を行えるよう取組を進めます。

社会福祉協議会は、社会福祉法で地域福祉推進を目的とする団体として明記されている団体であり、本会は人口約３７０万人を擁する大都市横浜の地域福祉の推進役として大きな使命を負っています。

１．小地域における地域福祉活動への支援

誰もが身近な地域で安心して健康的に暮らすため、福祉サービスが自立支援や利用者の立場に立った質の高いものであることが必要ですが、そのような公的なサービスのみでなく、地域住民と関係団体、本会及び区社協・行政等の協働により地域生活の環境整備を行い、住民による小地域福祉活動の活性化を通じて、地域特性に応じた地域社会を作っていくことが非常に重要であると考えます。

本会は、そうした取組を通じて地域住民の福祉に関する意識が高まり、大都市横浜における地域性豊かな“福祉のまちづくり”がよりいっそう進むよう小地域における地域福祉活動を支援してきました。

２．住民主体による福祉活動

地域に暮らす住民の全てが、見守りや声かけ、募金への協力やボランティア活動への参加など自分の立場や環境に合わせ、自分のペースで役割を持ち、継続的に関わることが、住民主体による地域福祉の推進につながると考えています。

住民の主体性のもとで、多様な地域福祉活動の担い手と関係機関や行政等との連携・協働をさらに進めていくことで、地域の支え合いや共助の仕組みがなされていくと考えます。

３．地域福祉活動計画の推進

本会では、平成22年度から「第４次横浜市地域福祉活動計画」を推進しています。（平成25年度まで）その中で『３つの柱【地域】【体制】【人材】』を軸に、地域福祉活動を進めていきます。

■ 計画の理念

「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなでつくりだす」

■ 重点計画

1　「つながり」を大切にする地域をつくる【地域】

～地域の多様性に応じた福祉のまちづくりと福祉啓発の推進～

大都市横浜における多様な地域特性を活かし、横浜らしい「つながり」や「支えあい」のある地域作りを推進しています。

2　情報が、支援が届くしくみをつくる【体制】

～地域福祉課題の解決へ向けた総合的支援体制の確立～

支援が必要な人への総合的な支援体制を整えるとともに、その人らしく暮らせる環境づくりを推進しています。

3　一人ひとりの参加で市民活動の輪を広げる【人材】

～福祉人材の育成と市民活動の推進～

次世代を担う福祉人材の育成を進めるとともに、市民活動・ボランティア活動を推進・拡充しています。

4．次期計画について

平成26年度からの次期の活動計画からは、横浜市が策定している横浜市地域福祉保健計画と一体的に推進する予定としており、横浜市と車の両輪となって相互に連携・補完し合いながら事業を推進します。

２　基本方針　（２）運営の基本方針
横浜市社会福祉センターの設置目的や設置場所等を踏まえ、運営にあたっての基本方針を記載してください。

本会では、「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会」を目指して、地域住民、福祉保健団体・施設・企業等の地域活動を応援しています。

それを踏まえ、社会福祉センターでは、地域福祉活動推進の中核となる区ボランティアセンターが、市民の自発的な参加の場をつくり「市民力」の向上を図ることができるよう、その活動と機能強化の支援を行っています。

また、相談対応や地域支援、各種団体との連携の中で把握された新たなニーズ・課題に対応したボランティア事業の展開を行います。

１．区ボランティアセンターとの連携・支援

市ボランティアセンターは、区ボランティアセンターと連携を図り、様々な機会・活動の場を求めてボランティア活動を希望する方への支援および多様な福祉課題に対してより丁寧に取り組んでいきます。また、区ボランティアセンターがより活発に活動できるよう、ボランティア担当者会議の開催や研修を行うなど、機能強化に向けた支援を引き続き実施します。

２．市の中心部に位置する場の活用

社会福祉センターは、ＪＲ及び市営地下鉄ブルーライン桜木町駅至近の交通利便性が極めて高い場所に立地しており、地域活動をする市民及び団体、通勤・通学する市民、さらに企業、行政機関等の会議、研修、学習の場として、高いポテンシャルを有しています。

特に、みなとみらい21地区では、大型オフィスビルの建設が進んでおり、就業者、事業所数が増加しています。社会福祉センターでは、市の中心部に位置する立地を有効活用した事業の展開や利用する団体間の課題解決や情報交換を目的としたネットワークづくりを推進します。

また、企業をこれからの地域福祉をともに進めるパートナーととらえ、企業の地域貢献活動支援を行います。すでに地域貢献活動を行っている企業へのヒアリング等を通じて、企業の思いや現状をしっかりと捉え、コーディネートを行います。

３．市民活動に役立つ情報の提供

ボランティア・市民活動に役立つ情報（ボランティア募集、イベントや講座情報、助成金情報など）を幅広く収集・配架することにより、社会福祉センター内に集うボランティア団体の情報交換に役立てるとともに、情報誌やホームページ上で広く情報提供します。

また、市民活動や学校、企業の地域貢献活動などさまざまな取り組みを情報誌に掲載するとともに、市民だけでなく全国に向けても発信し、横浜市内の活動を広くアピールします。

4．広域ボランティアセンターとしての役割

他都市ボランティアセンターとの調整や全国的な動向の情報提供、中間支援組織との協働や地域とつなげるための支援、課題の集約と課題に対する先駆的・実験的な取り組み、区域を限定しないボランティア募集に関する情報提供及びボランティア活動に関する相談を行い、広域ボランティアセンターとしての役割を果します。

5．ネットワークづくりの推進

本会が会員組織であるメリットを活かして、「福祉ボランティア・市民活動部会」をはじめとして社会福祉に関する活動を行う団体や社会福祉を目的とする事業を行う法人との連携・協働をすすめます。

さらに、災害時に「災害ボランティアセンター」の運営という役割を果たすため、「横浜災害ボランティアネットワーク会議」メンバー等市民活動団体との連携を強化します。

また、「精神保健ボランティアグループ連絡会」等団体による自主的な活動を支援していきます。このように市ボランティアセンターは、市内のさまざまなボランティア・市民活動団体や関係機関との連携・協働をすすめ、同じ課題や目的のもと、それぞれの役割や特徴を活かした事業展開を目指し、市域のボランティアセンターとして有効なネットワークづくりを進めます。

２　基本方針　（３）施設管理の基本方針
利用者が施設を快適・安全に利用するための施設・設備の保守・管理に関する基本方針を記載してください。

本会は、利用する市民の方々の視点に立ち、常に改善を心がけて、社会福祉センターの管理・運営に取り組みます。利用者が「快適に」、「安心・安全に」利用できるよう次の取り組みを行います。

１．快適に利用できる施設

【 施設・設備の更新】

平成22年度に市が老朽化した施設の保全工事の一環として、トイレ改修工事を実施しましたが、和便器の洋便器化等の機能維持の工事に留まりました。本会では、障害者、高齢者等の利用が多い施設特性を踏まえ、より衛生的かつ快適に利用いただくため、洗浄便座機能（女子トイレには節水のための擬音装置も）を独自の財源で設置しました。

社会福祉センターは、築後30年以上を経過し老朽化が進んでいますが、引き続き保全工事等の機会を捉え、指定管理者として必要性を判断し、安全で快適な利用環境を確保するため独自の施設・設備更新を進めます。

２．安心して安全に利用できる施設

【マニュアルの活用・研修によるサービスの向上 】

社会福祉センターは、子どもから高齢者、障害者など様々な方が利用される施設です。施設の利用にあたっては、本会作成の業務マニュアルをさらに充実させるとともに、職員間での情報共有を密に行い、迅速で的確な対応を行うなどサービスの更なる向上を図ります。

また、個人情報保護・接遇研修やヒヤリハット報告書の作成等、窓口対応能力の向上、事故の未然防止に努めます。

【誰でも利用できる施設環境】

高齢者・障害者等が多数訪れるセンターであることから、受付窓口でのコミュニケーションボードの活用等を行い、誰もが安心して利用できるよう心がけます。また、窓口での相談内容によっては、他部署の職員が相談の対応をすることで、本会が持っている福祉やボランティアに関する情報を適切に利用者の方に提供します。

【 設備・備品の充実】

利用される方から会場利用後に提出いただく報告書やご意見箱等により、利用者ニーズを把握し、設備や備品の充実に努めます。過去、デジタル録音図書の製作機材等の購入や、機材の修理に、速やかに対応してきたように、今後も利用者ニーズに適宜対応します。

【日常点検の実施】

日々の社会福祉センター内の整理・整頓や清掃及び点検に加え、月に１回機材点検日を設け、総合的な設備・備品の点検を行うことで、異常の早期発見、修繕等の迅速な対応を行い、利用者が快適に利用できる施設環境の維持に努めます。

【設備の長寿命化対策】

定期的なメンテナンスや早期修繕を行うことで、設備・備品を永く活用できるよう努めます。大規模な修繕・備品の更新については、単年度及び10年間（長期）の建物・設備機器等の修繕計画を作成し、横浜市と協議の上、緊急度・必要度を考慮しながら計画的に実施します。

３　職員配置・育成　（１）職員の確保・配置及び育成
横浜市社会福祉センターを運営していく上で、必要な職員の確保、適正な配置及び育成、研修についての考えや計画を記載してください。また、横浜市社会福祉センターを運営するための組織図、職員等配置計画を示してください。

１．職員の確保・配置について

本会は、身近な小地域における福祉の推進を図るためには、しっかりした共助の仕組を構築することが必要であり、ボランティアの果たす役割はますます大きくなっていると考えています。

区社協、地域ケアプラザ等各事業所において、ボランティアの育成・支援のための様々な取組を行っており、本会に勤務する常勤職員は、ボランティアの育成・支援、協働等の業務に関する豊富な経験知識を有しています。

社会福祉センターの業務に従事する職員は、そうしたボランティアの育成支援の経験を有する職員を配置し、広い視野を持ち、社会福祉センターの事業推進につなげます。

非常勤職員については、現在、配置している職員を継続して配置することで業務の継続性を担保します。なお、新規採用にあたっては、本会ホームページ・福祉人材センターへの情報掲載及び地域紙への折込チラシ等の公募により、公正・公平な人材確保を行います。

２．市民利用窓口の職員配置等について

市民利用窓口では、担当職員10名によるシフト制により、原則として常時２名の配置により業務を推進します。なお、会議室の申込が集中する日には、３名の窓口スタッフを配置するなど、市民の方をできるだけお待たせしないよう柔軟に行います。

ボランティアに関する相談には、専任のボランティアコーディネーターを配置し、ボランティアコーディネートを効果的に行います。

３．職員研修について

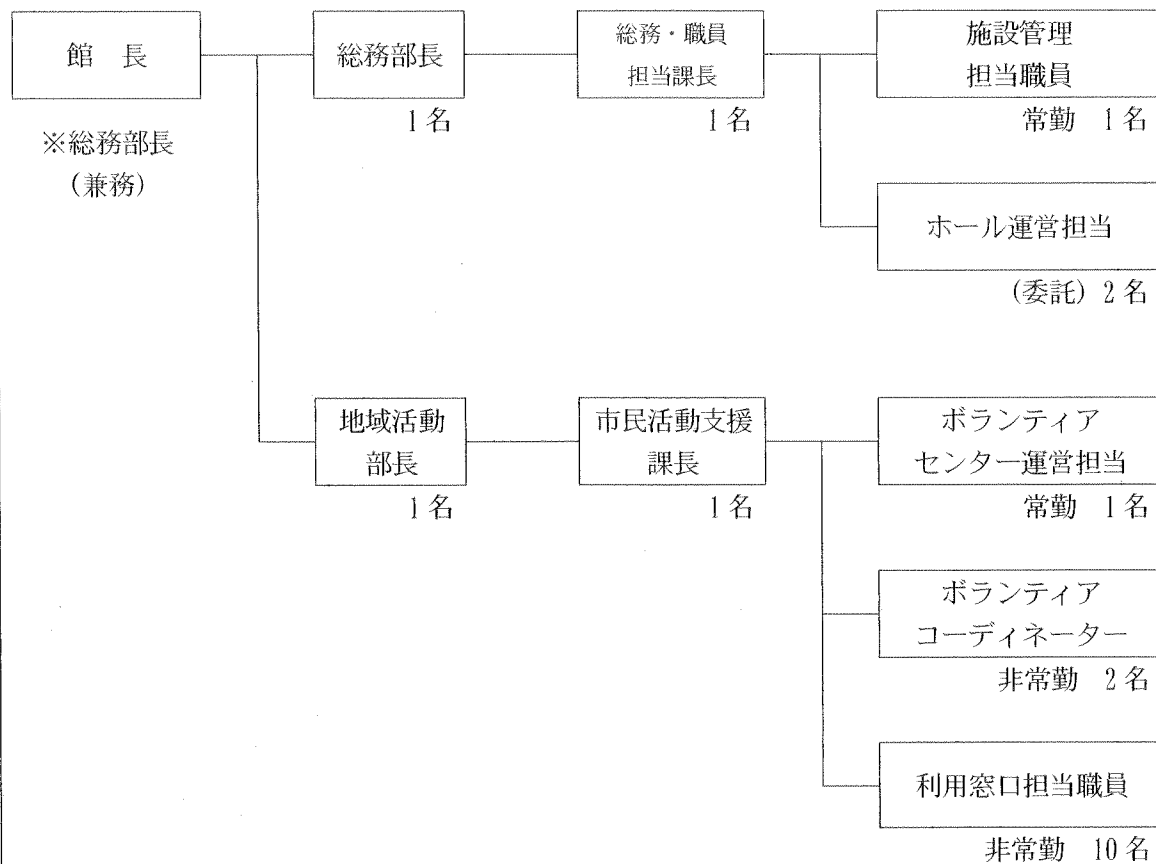
利用者本位の福祉サービスの提供を基本に、利用者の権利を擁護し、市民の地域生活を支える人材の育成を行っています。

常勤職員については、本会の人材育成計画に基づき、経験年数にあわせた「求められる職員像」を提示し、日常的なＯＪＴや集合研修を通じてスキルを身に付けています。

非常勤職員については、利用者の立場、市民の立場に立ってその気持ちを汲み取ることができるように、応対マナー能力の向上を目的とした接遇研修を行うほか、個人情報保護及び対象者理解等の研修を毎月１回の全体ミーティングに合わせ実施します。

新しく窓口業務に従事する職員には、先輩職員のサポートのもと、実地経験を通して電話や窓口対応のしかたを修得できるようにＯＪＴを実施しています。(研修期間約１ヶ月)

３　職員配置・育成　（１）職員の確保・配置及び育成（組織図）

横浜市社会福祉センターを運営するための組織図を示してください。

３　職員配置・育成　（１）職員の確保・配置及び育成（職員等配置計画）

職員等の配置計画を記載してください。（単位：人）

部署等の名称	担当業務	職種	常勤職員	非常勤職員	アルバイト	その他委託等	備考
総務部	社会福祉センター管理（センターの保守・修繕、防災・防火管理）	館長（兼総務部長）	1				
		総務・職員担当課長	1				
		担当職員	1				施設管理担当
小計			3	－	－	－	
総務部	社会福祉センター４階ホールの運営					2	ホール運営担当
小計			－	－	－	2	
地域活動部	ボランティアセンター及び市民利用窓口の運営	地域活動部長	1				
		市民活動支援課長	1				
		担当職員	1				ボランティアセンター運営担当
		担当職員		2			ボランティアコーディネーター
小計			3	2	－	－	
地域活動部	市民利用窓口の運営（社会福祉センター会議室等の貸出し等）	職員		10			
小計			－	10	－	－	
合計			6	12	－	2	

４　施設の管理運営　（１）施設・設備の維持保全及び管理

利用者が施設を快適・安全に利用するための施設・設備の維持保全及び管理に関する方針を記載してください。

社会福祉センターでは乳幼児から高齢者まで様々な市民が利用します。快適・安全に施設を利用していただくためには、専門業者による点検に加え、職員の日常的な点検による不具合の早期発見・修繕、施設の利用者からいただいた意見・提案を受けとめ、優先度や必要性を見極めながら改善することで、利用者に「快適に」「安心・安全に」利用できるようにいたします。

１．快適に利用できる施設

【施設・設備の更新】

本会では、障害者、高齢者等の利用が多い施設特性を踏まえ、より衛生的かつ快適に利用いただくため、築後 30 年以上を経過し老朽化が進んでいる施設にあっても、引き続き保全工事等の機会を捉え、指定管理者として必要性を判断し、安全で快適な利用環境を確保するため、運営の効率化等を進め、独自の施設・設備更新を進めてまいります。

２．安心・安全に利用できる施設

【H23 年度実績】

場所	修繕内容（抜粋）
全館	書庫・棚等の耐震補強
ホール	全客席メンテナンス
会議室８F、料理室実習室	ブラインド修繕

【小破修繕等の迅速な対応】

利用者が「安心・安全に」利用できるよう、本会職員が利用の際にも点検の意識を持ち、破損個所へ迅速に対応し、サービスの一層の向上を図ります。

【設備等の利用指導】

備品利用の際には取扱説明書を一緒に渡すとともに、取扱いについてわかりやすく説明します。大会議室・小会議室パーテーションの開閉等は事故の危険性もあり、安全確保の観点から、窓口担当者が利用時に対応します。

【設備等の点検】

日常点検に加え、月１回の機材点検日を通して、総合的に設備・備品の点検を行い、設備環境を整えるとともに、結果については毎月開催する全体ミーティング時に職員全員で情報を共有します。

【利用者からのご意見の反映】

施設利用後の利用報告書や口頭での申し出などの利用者からの意見・提案については、利用者に施設をより快適にご利用いただける機会ととらえ、職員全員で共有し優先度や必要性を見極めながら、迅速に対応します

【計画的な修繕・改修】

社会福祉センターは開所から 30 年を経過し、施設各所で経年劣化による修繕箇所が発生しています。定期的なメンテナンス、緊急の修繕については迅速に対応するとともに、年間及び長期の修繕計画等を設備管理業者とともに作成し、内容に関しては横浜市と十分協議し、必要に応じて他の入居団体とも調整し、施設の維持・管理をより効果的にすすめられるよう図ります。

４　施設の管理運営　（２）事故防止及び緊急時等の対応
事故防止への取組及び事故・災害等発生等の対応や体制について、具体的に記載してください。

本会は、社会的使命と公共性を十分意識し、法令遵守を徹底するとともに、積極的にリスクマネジメントに取り組み、利用者から満足され、かつ社会からも信頼されるサービスを提供することを目指します。

１．コンプライアンス体制の充実

本会の公的使命を果たすため、本会全体の取組として、コンプライアンス委員会を設置、研修・内部監査の充実、内部通報制度の改善・ハラスメント防止体制の強化等を行います。

２．事故防止への取組

【事故対応マニュアル】

事故対応マニュアルを策定し、月１回の機材点検日にはこのマニュアルを基に点検を行い、全体ミーティングにて事故防止策や設備・備品の不具合等につき確認し、危機意識を高めるとともに早期修繕につなげます。

【防犯体制】

警備員による定期的な巡回・防犯カメラ監視を行うほか、職員も随時施設内点検を行い、安全な施設管理を行います。平日夜間や土、日、祝日については、防犯及び安全確保を図るため、社会福祉センター独自で警備会社と契約し、警備巡回を強化します。

３．事故発生時の対応

【急病人対応】

急病人が出た場合や事故が発生した場合には、職員が状況を確認し、必要に応じて救急車の出動要請、病院への搬送など、適切かつ迅速に対応するとともに、事案に応じて横浜市へ報告します。

【事故発生時の体制】

多目的トイレに緊急ボタンを設置することで、７階事務室・８階窓口につながり、職員が即時対応できる体制を整えています。同様に市民利用受付窓口にも警備会社につながる緊急ボタンが設置されており、迅速な対応を行います。自動体外式除細動器（AED）を８階・１０階に設置し、緊急時に職員及び職員不在時に対応できるよう体制を整えています。

４．災害等緊急時の体制

【自衛消防隊】

救急医療センター・横浜市医師会・こうよう会と自衛消防隊を組織し、各入居団体と緊急時の連絡体制、役割分担を定めています。火災や地震発生を想定した消火・通報・避難訓練及び救命講習（AED 講習含む）等を実施し、災害リスクに備えるとともに、職員の防災意識を啓発します。また、非常口、避難通路の確保や消火器、防火扉等に関する安全維持の確認を随時行います。

【災害発生時の対応】

災害発生の際は、マニュアルに基づき、利用者を避難、誘導し、安全確保に努めるとともに、消防、警察、横浜市をはじめとした関係機関への通報を行う等、迅速に対応し、二次災害の発生防止に努めます。社会福祉センターが津波避難施設に指定されていることから、状況に応じた避難・誘導を行います。大規模災害発生時は、市社協内に災害対策本部を設置し、職員の配置体制を整備し、救援活動を行います。震災発生時には、状況に応じて一時避難場

所や広域避難場所等まで、職員が利用者を安全に避難・誘導します。
【災害ボランティアセンター】
災害発生時、センターに「横浜市災害ボランティアセンター」を設置し、市内の被災状況や被災者のボランティアニーズについて総合的に把握したうえで、他都市や関係機関への情報発信や各区の災害ボランティアセンター間のニーズ調整を行います。

４　施設の管理運営　（３）施設の適切な利用許可

公平・公正に利用受付・許可を行うための方針や利用者の立場に立った応対をするための工夫について記載してください。

１．公平・公正に利用受付・許可を行うための方針

【予約開始日の優遇措置】

社会福祉を目的とする団体が施設を優先して利用できるよう優先予約を実施します。

団体	ホール	会議室
社会福祉目的とする団体	１年前	６ヶ月前
一般利用者	10ヶ月前	５ヶ月前

【稼働率の高い部屋の利用機会の均等の工夫】

軽運動室は稼働率が非常に高く、利用しにくい状況であるため、毎月、抽選会を実施し、利用回数の制限を行うことで、多数の団体が公平に施設を利用できるようにします。

【特殊な機能を持つ部屋の利用機会の均等の工夫】

点字製作室及び録音室という特殊な機能を持つ諸室は、視覚障害者へ点訳・音声訳を効率的にかつ迅速に提供できるよう、当センター登録団体で構成された自主運営委員会による利用調整を行います。

【ホール及び会議室に関する情報提供】

ホール及び会議室の空室状況（１日１回更新）、及び部屋別の定員、利用時間、予約期間を本会ホームページ上にて公開します。

【予約後の円滑な申請の工夫】

ホール・会議室については、予約後、本申請までの期間を２週間とすることで、キャンセルによる空室を防ぐ工夫を行います。

２．利用者の立場に立った応対をするための工夫

【機材の不具合に関する連絡票の活用】

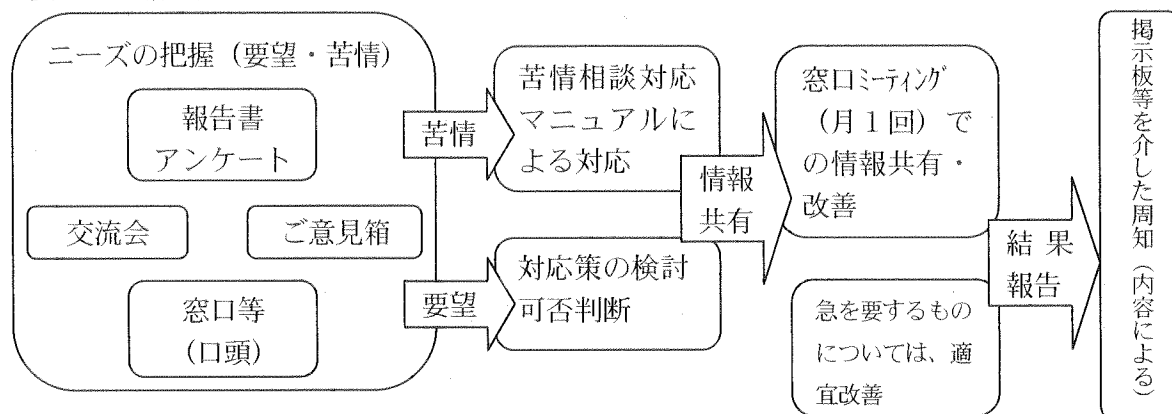
点字製作室、録音室及びボランティアルーム／テープ受発送・プリント室には不具合に関する連絡票を設置し、機材の故障など不具合が発生した場合に、迅速に修繕等の対応ができるようにしています。

【障害のある方も利用しやすい受付窓口】

窓口に聴覚障害者へのコミュニケーションボードや筆談用メモ用紙、鉛筆等を設置しています。

４　施設の管理運営　（４）利用者のニーズ・要望・苦情への対応

利用者のニーズを把握し、どう改善していくのか、要望や苦情に対し、迅速に対応する仕組みについて、具体的に記載してください。

要望・苦情に対する対応する仕組み（イメージ図）

１．ニーズ把握

【施設利用者との交流会の実施 】

センターの運営全般について、利用者から広く意見を求め、運営に反映させるため、ボランティアセンター、会議室、軽運動室などの利用者と管理者とが意見交換できる交流会を開催することによりニーズの把握に努めます。（毎年開催）

【23 年度実績】利用団体間での情報交換やお互いの活動内容などを共有し、今後の施設運営や団体間の交流等に対し意見をいただきました。

【施設利用報告書の活用・満足度アンケート調査の実施】

利用者から会議室等利用終了後に利用報告書にご意見・ご要望を記載いただき、快適なセンター利用に向けた改善に取り組みます。

また、社会福祉センターの利用者満足度アンケートを毎年行い、より広く利用者からのご意見を伺い、施設運営の改善につなげます。

【平成 23 年度アンケート結果】

回答項目	回答件数	割合（%）
良い	2,708	66.54
普通	770	18.92
悪い	1	0.02
無回答	591	14.52
合計	4,070	100

【ご意見箱の設置】

センターの各階にご意見箱を設置し、施設を利用される方からの意見・要望をお受け出来る体制を整備し、いただいたご意見については掲示板等により周知を行います。

【平成 23 年度ご意見箱実績】

内容	件数	ご意見を改善等につなげたもの
①施設の利用に関するもの	8	6
②設備・備品に関するもの	4	1
③会場・予約に関するもの	9	2
④その他（お褒めいただいたもの等）	4	－

【日常的なニーズの把握】

日常的な会話の中での要望についても、窓口相談カードを利用し、ニーズの把握及び職員間での共有を行います。

2．苦情の適切な解決

本会では、利用者個人の尊厳を尊重し、利用者等の権利を擁護する仕組として、苦情解決を位置づけ、事業やサービスの質の向上につなげています。申出いただいた苦情は、大小にかかわらず、真摯に受け止め、苦情相談対応マニュアルに沿った迅速な対応を行います。

なお、本会では、３名の外部有識者（法律、人権、社会福祉）で構成する苦情解決調整委員による苦情解決制度を有しており、社会福祉センターに係る苦情についても本制度に基づき次のとおり、適切な対応を図っています。

○　所属（一次対応）、本部（二次対応）で解決に至らない苦情については、三次対応として苦情解決調整委員の対応により解決を図ります。

○　サービスの質の向上につなげる取組としては、各年度に出された苦情の状況を苦情解決調整委員に報告し、職員の窓口対応や説明の工夫など適切な苦情対応を図るための提言を受け、改善の取組を進めています。

○　新任職員等を対象とする苦情解決対応基礎研修に、社会福祉センターの非常勤職員を受講させ、窓口応対の質の向上を図っています。

４　施設の管理運営　（５）広報・利用促進計画

施設の稼働率向上のための対策や効率的な施設貸出の方法、利用者のために有益な情報提供を行う方法について、その効果を含め具体的に記載してください。

センターが福祉保健活動に有効に活用できるよう各諸室や時間帯等により利用が想定される方へ情報提供を積極的に行うことで、稼働率の向上を目指します。

１．施設の利用率向上のための対策・有益な情報提供を行う方法

【社会福祉団体の利用促進に向けた定期的な周知】

本会のネットワークを生かし、福祉関係団体に必要な情報が届くよう、定期的な施設案内リーフレット等の配布を行います。

①本会の会員団体、本会運営施設各所での配布

②本会発行福祉よこはまへの情報掲載

また、社会福祉を目的としない団体が稼働率の低い時間帯や曜日を有効的に利用できるよう市内の各団体・企業向け（平成 23 年度：区内不動産関係企業、平成 24 年度：みなとみらい各企業）の DM 発送や、本会が加入している商工会議所等でリーフレット等の配布を行います。

【インターネットの活用】

インターネットを活用し、社会福祉センターの知名度の向上を図ります。

①ソーシャルメディアの活用

フェイスブック等のソーシャルメディアを活用した即時性の広報を行います。

②検索サイト上位への掲載に向けた取組

社会福祉センターという名称のみでなく、検索サイトで本会ホームページが「桜木町　ホール」等、検索する際に想定されるキーワードでも上位に位置するよう、ホームページの改善を行います。

また、検索上位に位置する貸会議室・ホールのまとめサイトへ社会福祉センターのリンク先情報を登録します。

③ホームページ上でのホール及び会議室に関する情報提供

ホール及び会議室の空室状況（１日１回更新）、及び部屋別の定員、利用時間、予約期間を本会ホームページ上で公開します

【立地条件を活かした広報】

①社会福祉センター壁面を活用した広報の実施

JR 桜木町駅のホームからも建物が見える好立地を活用し、貸会議室・ホールの貸出を行なっているように表示を行うなど、社会福祉センターそのものを広報媒体として活用します。

②掲示板の活用

本会が横浜市より使用許可をいただいている野毛ちかみち掲示板や、市内の人通りの多い場所に設置されている掲示版等を積極的に活用し、施設の PR を行います。

【ホール開催イベント情報の掲載】

公開を希望する団体に対し、センターを利用したイベント情報を本会ホームページやソーシャルメディア、掲示板等に掲載し、利用団体の広報活動に協力することで、利用しやすい社会福祉センターの PR を行います。

２．効率的な施設貸出の方法

【申込方法の変更】

ホール・会議室については、予約後、本申請までの期間を２週間とすることで、安易なキャンセルによる空室を防ぐ工夫を行います。

４　施設の管理運営　（６）個人情報保護・情報公開への取組
個人情報の保護に対する取組や団体の運営状況等の公開について、具体的に記載してください。

本会は、個人情報保護法や「横浜市個人情報の保護に関する条例」を踏まえた「個人情報取扱マニュアル」を定め、個人情報を管理保護する体制を運用しています。
法人の運営状況等の公開については、本会ホームページ上で予算・決算、事業内容などを公表しているほか、社会福祉センター利用者が閲覧できるよう事業報告・決算書、事業計画・予算書を設置しています。

１．個人情報保護に対する取組

【マニュアルの遵守】
「本会の保有する個人情報の保護に関する規程」を策定し、ホームページ上で公開しています。「個人情報取扱マニュアル」に基づき、個人情報の保護に関する方針を公表するとともに、個人情報を取扱う事業ごとに個人情報取扱業務概要説明書を作成し、個人情報の取扱について情報の提供を行います。
【個人情報取扱に関する周知・徹底】
個人情報取扱に関し、毎年個人情報自主点検票による自主点検を実施し、評価した上で改善を行います。また、職員に対する研修を毎年実施することで、取扱いについて徹底を図ります。さらに、法人内の他部署でおきた事例を共有し、再発防止に取り組みます。
【個人情報の管理】
利用申込書や申請書等により取得した個人情報は施錠できる書庫に保管しています。個人情報を含む情報の廃棄は、シュレッダーや文書廃棄時の薬品融解処理により、漏えい防止に努めています。パソコン等の個人情報取扱い機器については、パスワード管理の徹底と適正な保管、管理を行っています。
【個人情報漏えいに対する備え】
万一の個人情報漏えいに備え、漏えい時に速やかに状況確認した上で横浜市へ報告できるよう、対応マニュアルを策定しています。また、併せて賠償保険にも加入しています。

２．情報公開への取組

【法人の運営状況等の公開】
透明性の確保の観点から、市民がその内容について、自由に閲覧できるよう、本会の予算・決算、事業計画書・事業報告書についてもホームページ上で公表し、各種事業に対する取り組みを積極的に公開しています。その他に、本会理事会・評議員会議事録、横浜市との協約内容等も公表しています。
【指定管理者情報の掲示】
指定管理者である本会の名称や指定管理期間、設置目的、運営基本方針等を利用案内パンフレット、館内の掲示板、ホームページに掲載し、利用者への周知を行います。法人全体の組織や事業の案内に関しても、ホームページで公表を行っています。
【情報開示請求への対応】
利用者から本会の持つ情報について開示請求があった場合は、「本会の保有する情報の公開に関する規程」に基づいて、開示できる情報と出来ない情報を明確にし、すみやかに対応します。

４　施設の管理運営　（７）環境への配慮
環境への配慮（ごみ減量化、リサイクル、省エネルギーなど）に対する考えや取組方針について記載してください。

本会は、３Ｒ夢プランに基づき、ゴミの減量化、資源の有効活用、地球温暖化防止対策（Co-Do30）など、職員全員で、環境への配慮に取り組みます。

１．ゴミの減量化

平成17年度よりゴミ箱を撤去し、社会福祉センター利用者に、各自ゴミの持ち帰りをお願いし、ゴミの発生抑制に努めています。また、両面印刷を推奨し、紙の使用枚数を抑える、グループウェアやＥメール等の積極的な活用により、紙での資料回覧を減らしています。

２．資源の有効活用

資源ごみについては適切に分別を行うほか、ミスコピーの裏面利用の推奨などを行っています。トナー・カートリッジ・インクボトル等は業者に回収依頼し、資源の有効活用に取組んでいます。

また、物品購入の際もリサイクルペーパーなどのエコ商品を積極的に取り入れています。

３．地球温暖化防止対策

【省エネルギーへの取組】

横浜市で策定された脱温暖化行動方針を推進し、暖房・冷房を適温に設定し、始業前や終業後の不要な照明、利用していないスペースの消灯、利用していない事務用機器・電気機器の電源を落とすなど、省エネルギーに取組んでいます。

【具体的な実践】

①照明
- 調光機能付き照明設定（平均60%）、窓際・昼休み時間はOFF　※事務所のみ
- 館内照明間引き

②空調
- 各区画の空調を30分間ずつ交互に運転停止（7階南側～10階南北側）
- 機材点検日については、全て17時15分に運転停止

③その他
- ＰＣの省電力設定
- ＥＶ２台のみの稼働（11：30～13：30のみ３台稼働）
- 職員の近接フロアへの階段利用の促進（可能な職員に限る）

【省エネルギー行動実践への呼びかけ】

社会福祉センターに横浜市で推進されている「季節に合うライフスタイル」に関するポスターを掲示し、冷暖房の適温設定、職員の服装等に関し、利用者へ理解いただくとともに省エネルギー行動への自らの実践を呼びかけ、実施しています。